Démocratie Participative et citoyenneté – Conseil général du Tarn –

Guide de la Participation

Le 15 février 2013, l'Assemblée départementale adopte à l'unanimité le guide de la participation.

TARN
CONSEIL GENERAL

www.tarn.fr

SOMMAIRE

Editorial **3**

Introduction **4**

I/ La Démocratie participative : une histoire, une réglementation

1/ La reconnaissance d'une identité **6**
2/ L'action participative légitimée **7**
3/ Un facteur décisif pour la démocratie de proximité: la décentralisation **8**
4/ Des textes de lois **9**

II/ La Démocratie participative au Conseil général du Tarn : des concepts à la pratique

1/ Les niveaux de la participation **13**
2/ Mots clés et concepts **14**
3/ La démocratie participative dans la collectivité : des pratiques, une mission **15**
4/ La charte de la participation : un document fondateur **19**

III/ Des objectifs généraux aux objectifs opérationnels : une première feuille de route

1/ Des objectifs et un programme d'actions **24**
2/ Un pilotage transversal du dispositif **25**
3/ Des actions pour concrétiser l'engagement du Conseil général **27**

Optimiser la qualité de l'accueil **28**

Conforter les démarches transversales afin d'approfondir la cohérence dans la mise en œuvre des politiques et la qualité du Service public **31**

Conforter la lisibilité de l'Action Publique Départementale **33**

Promouvoir, développer et partager une culture de la participation **35**

Favoriser et valoriser la parole citoyenne en confortant, créant et pérennisant des espaces de participation locale **37**

Elaborer des outils adaptés pour accompagner les services dans la mise en œuvre de la participation **40**

Construire et mettre en œuvre une méthode d'évaluation des dispositifs participatifs **42**

4/ Un accompagnement des services **44**

IV/ Annexes **45**

EDITORIAL

De par son investissement et son action sur l'ensemble du territoire départemental, le Conseil général du Tarn confirme son rôle d'acteur majeur du développement local.

Le travail de nos services concourt chaque jour à la poursuite et à la réussite des politiques départementales, notamment en terme de proximité et de solidarité, afin de répondre toujours mieux aux attentes des Tarnais(es) dans leur vie quotidienne.

Offrir un service public toujours plus performant, c'est s'inscrire dans une démarche d'amélioration continue, c'est agir « pour » mais aussi « avec » en permettant l'association du plus grand nombre à la vie publique.

En ce sens, dès 2008, j'ai confié à Roland FOISSAC, une Vice-présidence à la citoyenneté et à la démocratie participative, et créé une mission spécifique « Citoyenneté et Démocratie participative » au sein de la Direction générale adjointe des politiques transversales et de la citoyenneté. Il s'agissait en l'occurrence de valoriser et de développer les démarches existantes, tout en réfléchissant à de nouvelles formes d'association des citoyens et des acteurs locaux.

En 2011, la rédaction d'une Charte de la participation, en définissant les principes inhérents à cette démarche, constituait une première étape déterminante dans la mise en œuvre de la démocratie participative au Conseil général du Tarn.

Afin de traduire ces principes en objectifs opérationnels, des agents volontaires, représentatifs des domaines d'intervention de la collectivité départementale, ont contribué à faire avancer la réflexion en 2012.

En même temps, la construction du nouveau portail « Tarn.fr » illustre déjà concrètement la modernisation de nos pratiques en garantissant toujours plus de lisibilité et en inscrivant le citoyen au cœur des actions engagées.

Aujourd'hui, le lancement du premier « Guide de la participation», document transversal, s'inscrit résolument dans cette dynamique départementale et se propose d'accompagner les services et chacun d'entre nous dans la mise en œuvre effective du processus participatif.

Bonne lecture à toutes et à tous.

Thierry CARCENAC

Président du Conseil général

INTRODUCTION

Le présent Guide de la participation s'inscrit dans la continuité de la réflexion initiée en 2009 par le Conseil général avec les acteurs de la participation autour des questions de citoyenneté et de démocratie participative.

Elus, citoyens, partenaires et agents se sont ainsi réunis sous différentes formes (groupes de travail, comité de suivi, ateliers) et ont débattu des différents niveaux de la participation. La Charte de la participation, fruit de cette réflexion collective, était votée à l'unanimité par l'Assemblée départementale le 25 février 2011.

7 principes fondamentaux sont désormais identifiés et traduits en engagements concrets de la collectivité dans une démarche de confiance partagée : solidarité, proximité, information, expression de tous, transparence, accompagnement des services et évaluation constituent désormais des orientations fondatrices d'une action publique départementale encore plus proche des citoyens et des territoires.

Etape importante dans le processus d'accompagnement des services pour la mise en œuvre de la participation selon les principes de la Charte, le Guide de la participation pose les premières bases d'une culture participative et consacre l'ancrage durable de la démocratie participative dans les pratiques de la collectivité départementale; il précise les engagements de la Charte et identifie des actions concrètes que l'administration départementale doit désormais s'approprier.

Pour ce faire, il détaille le dispositif d'accompagnement méthodologique des services départementaux ; il crée les conditions d'une culture participative effective, en coordination avec les dispositifs et pratiques existants.

Outil d'une transversalité accrue, le Guide de la participation sera appelé à évoluer régulièrement, et à s'enrichir des pratiques et de l'expérience de chacun. Il représente à cet égard l'affirmation forte d'un service public départemental de qualité.

I/ La Démocratie participative :

Une histoire

Une réglementation

1/ La reconnaissance d'une identité

La Démocratie participative émerge en France à la fin des années 60 avec l'utilisation du terme de « Développement local » et les premières tentatives d'organisation de la participation citoyenne.

a) Les luttes urbaines

Les premiers mouvements prennent forme suite à la reconstruction de l'après-guerre. Une forte urbanisation voit le jour, symbolisée par la construction de grands ensembles sociaux, souvent excentrés et sous équipés en services de proximité.

Les premières réactions vont prendre forme sur le terrain, dans les banlieues, avec la création des GAM (groupes d'action municipale) qui ambitionnent de peser sur les décisions municipales concernant leur cadre de vie. A l'époque, les membres de ces groupes sont soutenus et formés à la compréhension et à la gestion des affaires municipales par l'ADELS (Association pour la démocratie locale et sociale). Un exemple d'action emblématique est celui de la ville de Grenoble où le mode de la co-construction a été utilisé avec les habitants (cf. : quartier de La Villeneuve).

b) Le développement local : premières démarches

Le phénomène de participation apparaît aussi dans le milieu rural. Les premières démarches de développement local participatif naissent dans un contexte de désertification de territoires marqué par l'exode rural et les fermetures d'usines : l'objectif des démarches engagées étant de fédérer les acteurs locaux autour d'un projet global (économique, social, culturel, environnemental…) pour revitaliser les territoires.

c) Le développement social

La promotion du développement social des quartiers est née au début des années 80. Les luttes urbaines ont produit leurs effets sur le plan local et un certain nombre d'initiatives socio-urbaines et coopératives se sont inscrites dans la durée. Les démarches de démocratie participative s'étendent à la gouvernance urbaine.

Il s'agit désormais de revitaliser les quartiers sensibles. Pour aborder ces questions, une commission pour le développement social des quartiers est créée et permet déjà d'expérimenter un certain nombre de démarches innovantes.

2/ L'action participative légitimée

a) Une participation encouragée

Dès la fin des années 80 les pouvoirs publics vont s'engager dans un processus de formalisation et de promotion de la participation.

Les initiatives de développement local sont notamment mises à l'honneur avec la 3e génération de contrats de Plan-Etat-Région (93-99). 150 démarches participatives de développement local vont ainsi se mettre en place, associant le plus souvent les acteurs organisés mais aussi les habitants par le biais de réunions publiques.

Cette politique se traduit par la reconnaissance des Pays à travers deux lois :

- ✓ La loi d'orientation pour l'aménagement et le développement du territoire (LOADT) 4 février 1995.
- ✓ La loi d'orientation pour l'aménagement et le développement durable du territoire (LOADDT) 25 juin 1999.

Durant cette même période, les Conseils de développement continueront à se multiplier.

b) Reconnaissance et structuration

A la fin des années 90, deux éléments nouveaux apparaissent dans la sphère participative :

- La création de la Commission nationale du débat public (CNDP) dont l'objectif est de favoriser et d'organiser les débats avec les représentants de la société civile dans les grands projets d'aménagement.
- La constitution d'une « ingénierie » de la participation. Une multitude d'acteurs (experts, juristes, militants…) se mettent au service des citoyens notamment sur les secteurs de l'urbanisme et du cadre de vie.

c) Les Agenda21

En 1992, avec le Sommet de la Terre à Rio, un texte fondateur est adopté sur l'environnement et propose de développer un programme d'actions pour le 21^{e} siècle.

Les Etats et les collectivités sont incités à mettre en place des Agenda21 en définissant leur propre programme d'actions.

Cet outil de développement durable produit à cet effet une dynamique nouvelle à l'échelon local avec l'implication de multiples acteurs. Ainsi la démarche participative prévaut dans la construction même du programme d'actions, la participation étant érigée en principe de méthode incontournable.

La nouvelle stratégie nationale de développement durable 2010-2013 (SNDD) a été adoptée le 27 juillet 2010 par le Comité interministériel pour le développement durable. Neuf défis stratégiques sont posés dont celui de la gouvernance qui « doit faciliter notre adaptation au changement et aider notre société à évoluer en associant toutes les parties prenantes ».

3/ Un facteur décisif pour la démocratie de proximité : la décentralisation

Avec la décentralisation, l'Etat transfère un certain nombre de compétences et de moyens propres aux collectivités. La décentralisation va ainsi permettre de rapprocher le processus décisionnel des citoyens et donc de favoriser la démocratie de proximité.

a) Des lois d'importance

- ✓ **Loi du 2 mars 1982** relative aux droits et libertés des communes, des départements et de régions : la tutelle des collectivités territoriales est remplacée par un contrôle a posteriori. Cette loi transfère la fonction exécutive départementale et régionale au profit des présidents de conseils généraux et de conseils régionaux.
- ✓ **Loi du 26 janvier 1984** qui crée une Fonction publique territoriale (un certain nombre de lois suivront pour procéder à des modifications).
- ✓ **Loi du 6 février 1992** dite loi ATR, relative à l'Administration territoriale de la République. C'est l'émergence des premières formes de démocratie locale.
- ✓ **La Réforme Constitutionnelle du 28 mars 2003**, relative à l'organisation décentralisée de la République.

b) Des initiatives au niveau local

Ces textes vont apporter des changements significatifs pour la démocratie de proximité : donner aux citoyens la possibilité d'élire des représentants locaux et permettre aux collectivités de mettre en synergie politique, habitants et territoires.

Le transfert du pouvoir au niveau local fait ainsi naître le besoin de faire de la politique autrement.
Les collectivités territoriales vont désormais multiplier les initiatives pour :

- ***Améliorer la gestion locale,*** *en partant de l'idée que « mieux gérer c'est gérer plus près et gérer avec ». Si l'on est dans la proximité, la connaissance des besoins de la population est plus pertinente. La communication entre les élus et les administrés, entre les techniciens et les usagers est plus directe.*

- ***Agir sur le lien social****. A travers l'implication des habitants, la cohésion sociale est améliorée et permet la communication entre différents groupes et individus.*

- ***Favoriser la démocratie****. Il s'agit de rapprocher les élus et les citoyens et de les mobiliser sur des enjeux immédiats et concrets.*
(réf.courrierdesmaires.fr)

La démocratie participative s'inscrit en complément de la démocratie représentative et vit au travers de nombreux dispositifs dont le plus connu reste celui des conseils de quartier au niveau des communes. Au-delà, des expériences significatives voient le jour au sein de nombreuses

collectivités dont les Conseils généraux qui définissent et expérimentent leurs visions de la participation. En voici quelques exemples :

Des sujets de réflexion

- ✓ De grands projets départementaux sont élaborés sur une base participative, au sein d'espaces de réflexion mettant en jeu les orientations des territoires.
- ✓ De nombreux sujets sont soumis à interrogation et portés à la connaissance et à l'appréciation des acteurs locaux. De larges domaines d'intervention sont abordés tels que la solidarité ou l'environnement et se déclinent sur des thématiques plus précises telles que la précarité ou les circuits courts d'approvisionnement.

Des outils

Questionnaires, diagnostics, nouvelles technologies, Chartes de la participation…

Des dispositifs, des instances

- ✓ Des tables rondes (assemblées de pays, collectifs.)
- ✓ Des comités thématiques (transport, social, prévention routière, tourisme…)
- ✓ Des conseils spécifiques (Conseils de jeunes, Conseils économiques et sociaux)
- ✓ Des observatoires (ex : observatoire citoyen des engagements)
- ✓ Des rendez-vous citoyens (réunions publiques thématiques, « laboratoire d'idées »)
- ✓ Des débats publics
- ✓ Des ateliers (ex : rendez-vous démocratiques)
- ✓ Des états généraux (jeunes, solidarité, territoire)
- ✓ Comités de lignes, Conseils généraux jeunes, Conseils de la participation, jury citoyens, conseils de crèches

Des appuis techniques

- ✓ Conseils scientifiques, universitaires, Cabinets conseils…

4/ Des textes de lois

Un cadre juridique en constante évolution pour la participation se précise avec la parution de textes législatifs successifs, selon deux approches complémentaires : textes de portée générale qui établissement des grands principes (accès aux documents administratifs, relation avec les administrations) et textes de portée plus particulière, notamment en matière environnementale.

DES TEXTES DE LOIS GENERAUX	LES PRINCIPALES DISPOSITIONS
Loi n° 78-753 du 17 juillet 1978 Création de la CADA (Commission d'accès aux documents administratifs)	Elle reconnait à toute personne le droit d'obtenir communication des documents détenus par une administration, quels que soient leur forme et leurs supports
Loi n° 92-125 du 6 février 1992 dite « Loi ATR » (Administration Territoriale de la République)	L'article L 2141-1 du Code Général des Collectivités Territoriales précise : «Le droit des habitants de la commune à être informés des affaires de celle-ci et à être consultés sur les décisions qui les concernent (…) est un principe essentiel de la démocratie locale» Ce droit reste de nature déclaratoire, il ne peut être invoqué directement par les citoyens. Possibilité de création de comités consultatifs.
Loi n° 2000-321 du 12 avril 2000 Relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations	Dispositions relatives à l'accès aux règles de droit et à la transparence (financière et administrative). Dispositions relatives aux relations des citoyens avec les administrations (amélioration des procédures administratives).
Loi n°2002-276 du 27 février 2002 dite « Loi Vaillant » (Relative à la démocratie de proximité)	- Renforcement des attributions et des pouvoirs des commissions consultatives. - Elévation du seuil obligatoire de constitution des instances qui passe à + de 10 000 habitants pour les collectivités locales. - La CNDP (Commission Nationale du Débat Public) devient l'organe majeur de la participation du public. Ses attributions sont renforcées et diversifiées, elle devient une autorité administrative indépendante. - Mise en place obligatoire des conseils de quartier pour les communes de + de 80 000 habitants.
Loi n° 2003-276 du 28 mars 2003 Loi Constitutionnelle	Introduit la possibilité du référendum local décisionnel, de la consultation locale et du droit de pétition des citoyens.
Loi n° 2011-525 du 17 mai 2011 Loi de simplification et d'amélioration de la qualité du droit	Modifie certaines dispositions de la loi n° 2000-321 du 12 avril 2000.

DES TEXTES DE LOIS : environnement, aménagement, urbanisme	**LES PRINCIPALES DISPOSITIONS**
Loi n° 83-630 du 12 juillet 1983 dite « Loi Bouchardeau » Relative à la démocratisation des enquêtes publiques et à la protection de l'environnement	Pose les premières bases de l'enquête publique et formalise son obligation pour toute réalisation de travaux et d'ouvrages susceptibles d'affecter l'environnement. Une procédure a ainsi pour objet d'informer le public et de recueillir ses appréciations.
Loi n° 95-101 du 2 février 1995 dite« Loi Barnier » relative au renforcement de la protection de l'environnement	- Institutionnalise la procédure de débat public. - Crée la Commission Nationale du Débat Public. - Affirme les 4 principes fondateurs du développement durable : précaution, prévention, pollueur-payeur et participation.
Loi n°99-553 du 25 juin 1999 dite « Loi Voynet ou LOADDT » (Loi d'orientation pour l'aménagement et le développement durable du territoire)	L'article I précise que : « les citoyens doivent être associés à l'élaboration et à la mise en œuvre de la politique d'aménagement et de développement durable du territoire, ainsi qu'à l'évolution des projets qui en découlent. »
Loi n°2000-1208 du 13 décembre 2000 dite « Loi SRU » Relative à la solidarité et au renouvellement urbains	Rend obligatoire la concertation pour l'élaboration ou la révision du SCOT (schéma de cohérence territoriale), du PLU (plan d'urbanisme) ou pour la création de ZAC.
Loi n° 2010-788 du 12 juillet 2010 dite «Loi Grenelle II » Loi portant engagement national pour l'environnement	Elle étend les obligations d'informations environnementales et de concertation de la loi « Grenelle I » de 2009.
Loi n° 2012-1460 du 27 décembre 2012 relative à la mise en œuvre du principe de participation du public défini à l'article 7 de la Charte de l'environnement	Précise les modalités de mise en œuvre de l'article 7 de la Charte de l'environnement –« *Toute personne a le droit, dans les conditions et les limites définies par la loi, d'accéder aux informations relatives à l'environnement détenues par les autorités publiques et de participer à l'élaboration des décisions publiques ayant une incidence sur l'environnement».*

II/ La Démocratie participative au Conseil général du Tarn :

Des concepts à la pratique

1/ Les niveaux de la participation

La participation des citoyens se mesure habituellement selon 4 niveaux distincts qui permettent de définir un mode d'échange, voire de travail. Cette différenciation, bien que nécessaire, n'exclut pas le passage d'un niveau à un autre, au sein d'un même processus participatif, en fonction des étapes du projet.

❖ Information - Mode d'expression et outil de communication

« Action d''informer ou de s'informer » (*L'internaute encyclopédie*)

L'information représente le premier niveau de la participation, elle peut être ascendante, descendante et transversale. Que le message soit transmis ou reçu par la collectivité, l'information demeure une composante essentielle de la participation en termes de communication mais aussi de perception.

Echelon indispensable des autres niveaux elle permet d'améliorer la lisibilité, d'assurer la continuité de l'échange et de favoriser l'égalité d'accès à la compréhension d'un dossier ou d'une problématique.

❖ Consultation - Avis sur un projet déjà défini et/ou réalisé

« Action de consulter quelqu'un, de lui demander son avis » (*Larousse.fr*)

La consultation permet à la collectivité de recueillir un avis sur l'ensemble d'un projet ou sur un de ses aspects particuliers. Elle peut se faire dans le cadre de l'échange direct (ex : réunion publique) et /ou indirect (ex : questionnaire).

Les résultats de la consultation n'entraînent pas nécessairement une modification du projet mais apportent au dossier des éléments nouveaux de connaissance, notamment la mesure de l'opinion publique.

Un retour est nécessaire auprès des participants notamment sur les suites données et les raisons de la prise en compte ou pas des avis recueillis.

❖ Concertation - Analyse d'un projet et recherche de solutions

« Action, pour plusieurs personnes, de s'accorder en vue d'un projet commun » (*Wikipédia*)

La concertation, contrairement à la consultation ne se résume pas à demander un avis. Elle se caractérise par l'implication de tout ou partie des acteurs du territoire (élus, techniciens, citoyens, acteurs socio-économiques) autour d'un projet commun.

Ce processus d'échange s'appuie sur le partage des éléments du projet, la confrontation de l'ensemble des arguments et la production d'avis motivés issus ou non d'un consensus. Les propositions émises seront analysées puis soumises aux élus et feront l'objet d'une restitution motivant la prise de décision.

❖ **Co-construction - Elaboration collaborative d'un projet**

« Action de construire en commun » (*Wiktionnaire*)

A l'initiative du décideur, la co-construction peut intervenir lors de l'élaboration du projet, sur un moment clé de celui-ci, lors de son évaluation, mais aussi dès sa conception. En fonction des phases collaboratives choisies, les différentes étapes sont validées par les participants ce qui instaure une dynamique de construction « collective ».

Plus abouti que la concertation, ce mode d'échange, sans remettre en cause le processus décisionnel de la démocratie représentative, permet la mobilisation de différents savoirs autour d'objectifs et d'intérêts communs propres au territoire.

2/ Mots clés et concepts

- **Démocratie représentative** : « La démocratie représentative ou régime représentatif ou gouvernement représentatif est un système politique dans lequel on reconnaît à un organisme le droit de représenter une nation ou une communauté. La volonté des citoyens s'exprime par la médiation de représentants élus qui incarnent la volonté générale, votent la loi, et contrôlent éventuellement le gouvernement. » (*wikipédia)*
- **Démocratie participative** : « Dans son sens large, la démocratie participative réside dans l'institutionnalisation de la participation citoyenne dans la mise en place des politiques publiques » (*Y. SINTOMER)*
- **Citoyenneté** : « La citoyenneté est le fait pour une personne, pour une famille ou pour un groupe, d'être reconnu comme membre d'une cité (aujourd'hui d'un État) nourrissant un projet commun auquel ils souhaitent prendre une part active. La citoyenneté comporte des droits civils et politiques et des devoirs civiques définissant le rôle du citoyen dans la cité et face aux institutions. Au sens juridique, c'est un principe de légitimité : un citoyen est un sujet de devoir. » (*wikipédia)*
- **Démocratie locale** : « La démocratie locale peut se définir comme le pouvoir de décision transféré dans certains domaines de compétences par un État à une collectivité locale ou régionale dotée elle-même d'institutions démocratiques : région, département, commune, etc… » (*wikipédia)*
- **Débat public** : « Le débat public permet d'informer le public sur l'opportunité, les caractéristiques et les objectifs du projet, d'assurer l'expression la plus large possible à l'aide de différents supports, d'éclairer le maître d'ouvrage par de nouveaux éléments d'appréciation. » (*wikipédia)*
- **Gouvernance :** (…) désigne avant tout un mouvement de « décentrement » de la réflexion, de la prise de décision, et de l'évaluation, avec une multiplication des lieux et acteurs impliqués dans la décision ou la co-construction d'un projet.

Renvoie à la mise en place de nouveaux modes de pilotage ou de régulation plus souples et éthiques, fondés sur un partenariat ouvert et éclairé entre différents acteurs et parties prenantes (…) » *(wikipédia)*

- **Plateforme collaborative :** « Une plate-forme de travail collaboratif est un espace de travail virtuel. C'est un site qui centralise tous les outils liés à la conduite d'un projet et les met à disposition des acteurs (…). Permet de faciliter et optimiser la communication entre les individus. » *(wikipédia)*

- **Développement durable : «** Le développement durable est une conception récente de l'intérêt public, appliquée à la croissance économique. Reconsidérée à l'échelle planétaire, la croissance y est ainsi prise en compte dans une approche systémique incluant les aspects environnementaux et sociaux .» (*wikipédia)*

3/ La Démocratie participative dans la collectivité : des pratiques, une mission

La prise en compte de la démocratie participative par les Conseils généraux est récente mais significative. Ce mouvement en pleine expansion met en lumière la volonté politique des exécutifs locaux de renouveler leurs pratiques dans leurs relations avec les citoyens.

a) Des pratiques

Au Conseil général du Tarn, une attention particulière a été accordée de longue date aux pratiques citoyennes et au développement de la citoyenneté et de la démocratie participative. L'organisation des « Rencontres pour le Tarn 2002-2012 », le travail des Conseils généraux des Jeunes successifs, et la construction de l'Agenda 21 en témoignent.

2002-2012 : des « rencontres pour le Tarn »

En 2002, le Conseil général du Tarn engage une large réflexion pour la définition d'un grand projet départemental, en association avec les acteurs de la vie locale :

- ✓ Plus de 13 000 tarnais vont répondre au questionnaire distribué dans le numéro 59 d'Atouts Tarn et marquer ainsi leur intérêt pour le département et son développement.
- ✓ cinq « Journées-Rencontres » associeront professionnels et citoyens issus du milieu associatif autour d'ateliers thématiques.

La synthèse des échanges fera l'objet d'un « livre blanc », consignant propositions et priorités pour l'avenir du territoire.

Un Conseil général des Jeunes actifs

Depuis plus de 20 ans, le Conseil général des jeunes du Tarn permet à des collégiens d'expérimenter le principe de citoyenneté et de participation à la vie locale. 42 collégiens, représentant leur collège, et élus pour 2 ans, se réunissent dans le cadre de séances plénières et

participent ainsi à un processus de décision ayant pour objectif d'améliorer la vie quotidienne des jeunes tarnais. C'est à ce jour plus de 50 initiatives jeunes qui ont déjà vu le jour, en lien avec les conseillers généraux adultes, sur des sujets tels que l'aménagement de casiers à cartables dans les collèges ou la réalisation d'une campagne d'affichage à l'arrière des cars concernant la sécurité aux abords des arrêts de bus.

En 2012, l'action du Conseil général des jeunes du Tarn a fait l'objet d'une reconnaissance nationale par l'attribution d'un prix de l'ANACEJ (Association Nationale des Conseils d'Enfants et de Jeunes) pour son initiative Solicop'aide.

Un Agenda21 conçu en partenariat

Depuis 2003, le Conseil général du Tarn s'est engagé dans une démarche de développement durable, au travers de l'Agenda 21, avec la volonté de conjuguer économie responsable, solidarité, respect de l'environnement ainsi que démocratie participative.

Dans la continuité d'une démarche participative déjà engagée, la conception du nouveau programme d'actions se fait, en 2012, en partenariat avec les acteurs locaux. Une concertation interne, menée avec les agents du Conseil général, puis une concertation externe, formalisée par 4 réunions décentralisées sur le département, permettent ainsi l'ouverture sur de nouvelles perspectives pour le développement durable dans le Tarn.

Ces trois exemples de mise en œuvre de la participation ne sont pas exhaustifs. Ils mettent en lumière la volonté de la collectivité départementale d'intégrer les démarches participatives dans ses pratiques. Ils démontrent la force de l'ancrage démocratique au Conseil général.

b) La mission Citoyenneté et Démocratie participative : une démarche transversale

Une volonté politique avant tout

La mission Citoyenneté et Démocratie participative résulte en premier lieu d'une volonté : celle de faire de la politique autrement. Dans un contexte général de crise, affectant l'ensemble des citoyens mais aussi la collectivité par des contraintes accrues de gestion, les élus départementaux ont souhaité agir pour l'avenir.

Répondre à l'exigence de renouvellement démocratique c'est donner une nouvelle dimension à la démocratie représentative, c'est donner aux Tarnais la possibilité de prendre une part plus active dans la conduite de la démocratie locale.

Dès lors comment confirmer le rôle de décideur de l'élu tout en l'enrichissant par une participation citoyenne élargie et adaptée ?

Les premiers éléments de réponse vont prendre la forme d'une reconnaissance : celle du droit d'intervention des citoyens dans la vie démocratique à travers un document : la Charte de la participation.

Etape essentielle dans l'évolution des rapports entre l'institution et les Tarnais(es), la Charte pose les fondements de la démarche participative au Conseil général du Tarn et formalise l'implication de l'institution départementale.

Un lien avec les services

Au sein de la Direction Générale Adjointe des Politiques transversales et de la citoyenneté, la mission s'inscrit en lien avec l'ensemble des services de la collectivité.

Dès 2009, une quarantaine de services étaient associés à l'élaboration d'un état des lieux des pratiques participatives au sein du Conseil général du Tarn. Le résultat de ce travail révélait un bilan positif mais contrasté. Malgré le constat de disparités dans les modes de travail, l'accent était mis sur la volonté globale des services de se saisir de la démarche en s'appuyant sur un accompagnement dont la forme restait à définir.

La Charte de la participation va dès lors intégrer cette donnée au sein de l'engagement n°6 consistant à : « accompagner les services dans la mise en application de la Charte, au titre des résultats ». Une exigence : formaliser un ensemble de règles et de pratiques dans un document de type « guide des procédures » et adapter l'organisation des services.

C'est ainsi qu'en 2012, 33 agents représentant les différents domaines d'intervention de la collectivité vont à nouveau être associés à la démarche, aux côtés d'élus et de citoyens, sur le mode de la concertation.

Le travail issu de 3 groupes thématiques va permettre non seulement de formaliser le cadre du « guide » mais aussi de réfléchir à la mise en œuvre de la Charte de la participation au sein de l'administration départementale et sur le territoire tarnais.

Cette réflexion donne lieu aujourd'hui à la rédaction du présent « guide de la participation » ainsi qu'à la définition d'objectifs stratégiques et opérationnels qui s'appliqueront progressivement à l'ensemble des services.

L'atteinte de ces objectifs induit désormais la nécessité d'un travail basé sur la transversalité, tant pour le pilotage du dispositif que pour les modalités de travail au sein de la collectivité.

Un lien avec les Tarnais

En 2009, la constitution d'un groupe de travail d'élus va permettre d'approfondir la réflexion sur le développement de la Citoyenneté et de la Démocratie participative. Une volonté : associer les citoyens à l'élaboration des décisions, favoriser la transparence et permettre l'évaluation de la qualité des services publics.

Afin de partir de la réalité du territoire tarnais, et s'appuyer sur la richesse des acteurs qui le composent, la collectivité expérimente une première consultation sur le sujet de la participation le 31 mars 2010. Professionnels, représentants associatifs et citoyens vont se réunir pour échanger points de vue et expériences autour de 3 thématiques : « la définition de la Démocratie participative, les relations entre l'Institution départementale et les citoyens, la précision des principes d'une concertation réussie ».

Une journée qui va constituer le point de départ d'un processus d'association des Tarnais(e)s et poser les premières bases d'une « culture d'implication citoyenne ».

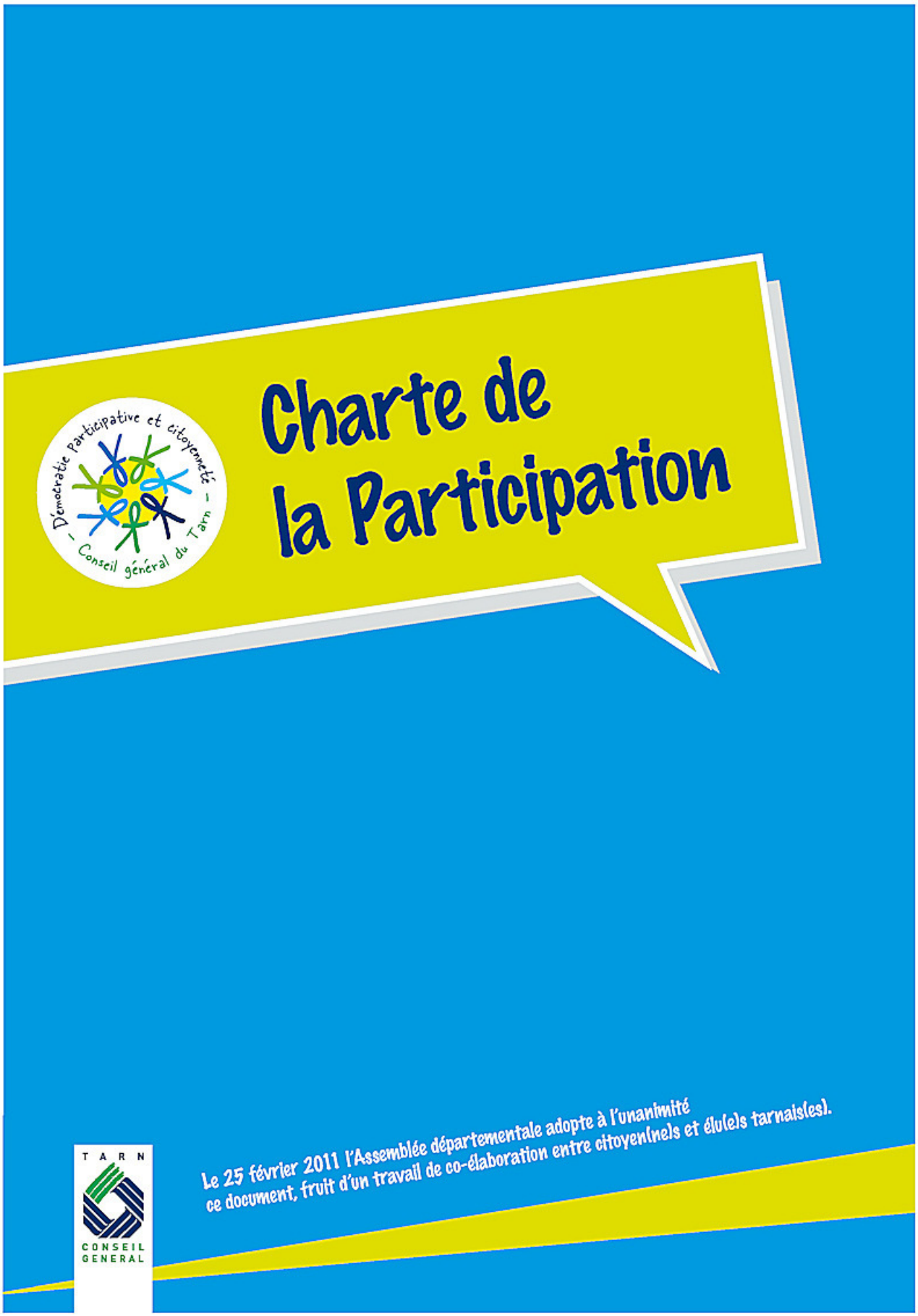
Le principe d'élaboration d'une Charte de la participation, validé par l'Assemblée départementale en février 2010, se trouve conforté par la synthèse des travaux des groupes, qui confirment la nécessité d'organiser le droit d'intervention dans la vie démocratique.

Dès lors, une démarche de travail va se mettre en place pour l'écriture de la Charte, basée directement sur le mode le plus abouti de la participation : la co-élaboration. Un Comité de suivi composé de 8 élus et de 16 citoyens volontaires, représentatifs de la population tarnaise, va se réunir pendant près de 8 mois. Les membres de ce comité vont s'attacher à définir, par la confrontation d'idées, les éléments clés de la participation, tout en articulant au sein d'un même document volonté citoyenne, engagement de la collectivité et responsabilité de tous.

L'adoption de la Charte par l'Assemblée départementale va permettre de franchir une nouvelle étape, confirmant la volonté des élus de développer l'initiative citoyenne dans l'élaboration des politiques départementales. Une exigence : tenir compte de la diversité du territoire et des acteurs qui le composent.

Aujourd'hui, cette volonté doit se traduire de manière concrète au sein de nos différents champs de compétences par la mise en place d'actions conformes aux principes et engagements fixés par la Charte.

4/ La charte de la participation, un document fondateur


Démocratie Participative et citoyenneté
Conseil général du Tarn
Charte de la Participation
Le 25 février 2011 l'Assemblée départementale adopte à l'unanimité
ce document, fruit d'un travail de co-élaboration entre citoyen(ne)s et élu(e)s tarnaise(s).
TARN
CONSEIL GENERAL

Participer à la vie démocratique, ce n'est pas seulement voter ou se présenter aux élections, c'est aussi être un citoyen actif, formé et informé. C'est disposer d'une connaissance suffisante de l'action départementale et d'un droit d'expression reconnu.

Dans cet esprit, la Charte de la Participation propose de définir les conditions d'une participation permettant la prise en compte de la diversité des aspirations, des besoins et des situations avec un objectif commun : améliorer la vie des Tarnaises et des Tarnais.

Le 5 février 2010, en séance plénière, les élus départementaux soulignaient la volonté croissante des citoyens de participer aux décisions concernant leur vie quotidienne. Ils affirmaient la nécessité de faire de la politique autrement et de développer, dans le respect d'un principe républicain élémentaire, la capacité de la collectivité à choisir librement avec les Tarnais les réponses politiques adaptées à la réalité.

La Charte de la Participation s'inscrit ainsi dans une éthique de la responsabilité et place le citoyen au coeur des actions engagées. L'enjeu est bien de renforcer la proximité et le lien social, de développer un service public de qualité, de promouvoir une culture participative effective.

Document de référence, elle précise les principes d'une participation individuelle ou collective des citoyens à l'élaboration des décisions prises par les élus. Elle définit les engagements concrets de la collectivité, en développant de nouveaux modes d'échanges avec les citoyens et en s'appuyant sur :

Des compétences identifiées

Le Conseil général assume les compétences obligatoires actuellement dévolues par la loi : l'aide sociale à l'enfance, la famille, les personnes en situation de handicap, les personnes âgées, l'insertion, le logement social, les collèges, les transports scolaires, la lecture publique, les archives, les routes départementales, la protection des espaces naturels sensibles, le service départemental d'incendie et de secours.

Celles-ci sont enrichies par les politiques volontaristes mises en place en fonction des besoins exprimés par les citoyens et pour lesquelles la participation citoyenne prend tout son sens : le patrimoine et la culture (musique, cinéma, musées...), le sport et les bases départementales de loisirs, la jeunesse, l'environnement (déchets, eau, assainissement...), l'aménagement et le développement des territoires (agriculture, tourisme...)

Des acteurs de la participation motivés, reconnus et respectueux de l'autonomie et de la spécificité de chacun :

Le Citoyen est un acteur ressource. Il a la capacité d'éclairer la décision des élus et l'action politique. Il dispose par ses connaissances, son expérience et sa pratique d'une expertise d'usage de nature à renforcer l'efficacité de l'action départementale. Sa participation permet une meilleure prise en compte de l'intérêt général et des aspirations particulières.

L'Élu est aujourd'hui responsable des politiques conduites par la collectivité. Il assume les compétences obligatoires prévues par la loi avec une marge de manœuvre parfois restreinte. Mais il détient aussi le pouvoir décisionnel concernant les actions volontaristes.

Les acteurs locaux : associations, collectifs, institutions, syndicats, organismes divers..., assurent dans des domaines multiples un rôle relais et mobilisateur. Leur proximité avec les citoyens, la diversité de leurs connaissances et de leurs pratiques, leur compréhension des difficultés croissantes de nombreux foyers, leur présence quotidienne sur le territoire en font des partenaires incontournables de la collectivité.

Les acteurs de la participation s'accordent sur 7 principes fondamentaux :

Solidarité / Proximité et diversité / Information et Communication
Expression des citoyens et des acteurs locaux / Transparence
Effectivité et résultats / Evaluation

Pour sa part, le Conseil général du Tarn s'engage sur 7 principes d'action :

Engagement n° 1

Favoriser la coopération, au titre de la solidarité :

- en mutualisant les talents, les compétences et les engagements respectifs de tous les acteurs dans le cadre de la concertation ;
- en renforçant les mesures de cohésion sociale ;
- en veillant à l'égalité de traitement des différents acteurs.

Engagement n° 2

Faciliter la concertation, au titre de la proximité et de la diversité :

- en décentralisant les réunions sur l'ensemble du territoire au plus près des lieux de vie ;
- en utilisant de nouveaux espaces de concertation (tables rondes, comités thématiques…) ;
- en prenant en compte les lieux de parole existants (écoles, marchés, cafés, entreprises…) ;
- en évitant l'usage d'un langage trop technique, ou en le traduisant selon une pédagogie adaptée ;
- en prenant appui sur le tissu des acteurs locaux et en développant les relais de terrain.

Engagement n° 3

Agir en amont, au titre de l'information et de la communication :

- en suscitant une action globale d'information et de formation des citoyens ;
- en veillant à l'exactitude de l'information et à sa compréhension ;
- en assurant une communication descendante mais aussi ascendante et transversale ;
- en modernisant les outils de communication de la collectivité.

Engagement n° 4

Encourager la participation, au titre de l'expression de tous :

- en reconnaissant et organisant le droit d'intervention dans la vie démocratique ;
- en favorisant la prise de parole de tous, y compris des publics éloignés de la démarche ;
- en prenant en compte et valorisant la parole citoyenne.

Engagement n° 5

Assurer la lisibilité de son action, au titre de la transparence :

- en définissant clairement les enjeux et les objectifs des projets ;
- en développant la communication externe (publications, affichage, portails internet…) ;
- en adaptant l'accueil des usagers sous toutes ses formes ;
- en précisant les règles de la concertation : niveaux, place dans le processus de décision, modalités d'échanges.

Engagement n° 6

Accompagner la mise en application de la charte, au titre des résultats :

- en adaptant l'organisation des services de la collectivité pour prendre en compte les besoins exprimés des usagers citoyens ;
- en formalisant un ensemble de règles et de pratiques dans un document de type « guide des procédures » à l'usage partagé des citoyens et des services ;
- en développant l'e-administration, la modernisation des infrastructures technologiques et des systèmes d'information.

Engagement n° 7

Établir un bilan régulier et ouvert des concertations, au titre de l'évaluation :

- en effectuant un suivi et un retour avec et auprès des citoyens et de l'ensemble des acteurs ;
- en publiant un rapport annuel de la mise en œuvre de la charte.

Acte de confiance partagée, la Charte de la Participation constitue une démarche explicite, progressive et ouverte.

Les résultats de l'évaluation et la mise en application concrète des principes donneront lieu à des adaptations du document lorsque cela s'avèrera nécessaire.

Thierry Carcenac
Député du Tarn
Président du
Conseil général

Roland Foissac
Vice-président délégué à
la citoyenneté et à la
démocratie participative

Pour les acteurs de la participation :
les membres du Comité de suivi

Rachid BEN ABDELLAH (citoyen), Gilles BERJONT (citoyen), Claudie BONNET (élue), Carole BONNET (citoyenne), Jacques BOURGES (élu), Sandy BRESSOLLES (citoyenne), Séverine CANTALOUBE (citoyenne), Serge CAZALS (élu), Jessica CLARA (citoyenne), Maya DE CHANTERAC (citoyenne), Jean-Louis DE TORRES (citoyen), Roland FOISSAC (élu), Daniel GASSON (citoyen), Marie-Pierre GUIRAUD (citoyenne), Benoît LEVIANDIER (citoyen), Catherine NOUVEL (citoyenne), Jacques PAGES (élu), Nativité ROBLES (citoyenne), Alain ROUQUIER-PERRET (citoyen), Flavien ROUSSEL (citoyen), Claude SAGNES (citoyen), Christophe TESTAS (élu), Daniel VIALELLE (élu), Michel VIDAL (élu).

Contact

TARN
CONSEIL GENERAL

Conseil général du Tarn - Mission Citoyenneté et Démocratie participative
Lices Pompidou, 81 013 Albi CEDEX 9
Tél : 05 67 89 63 16 - www.tarn.fr

III/ Des objectifs généraux
Aux objectifs opérationnels :

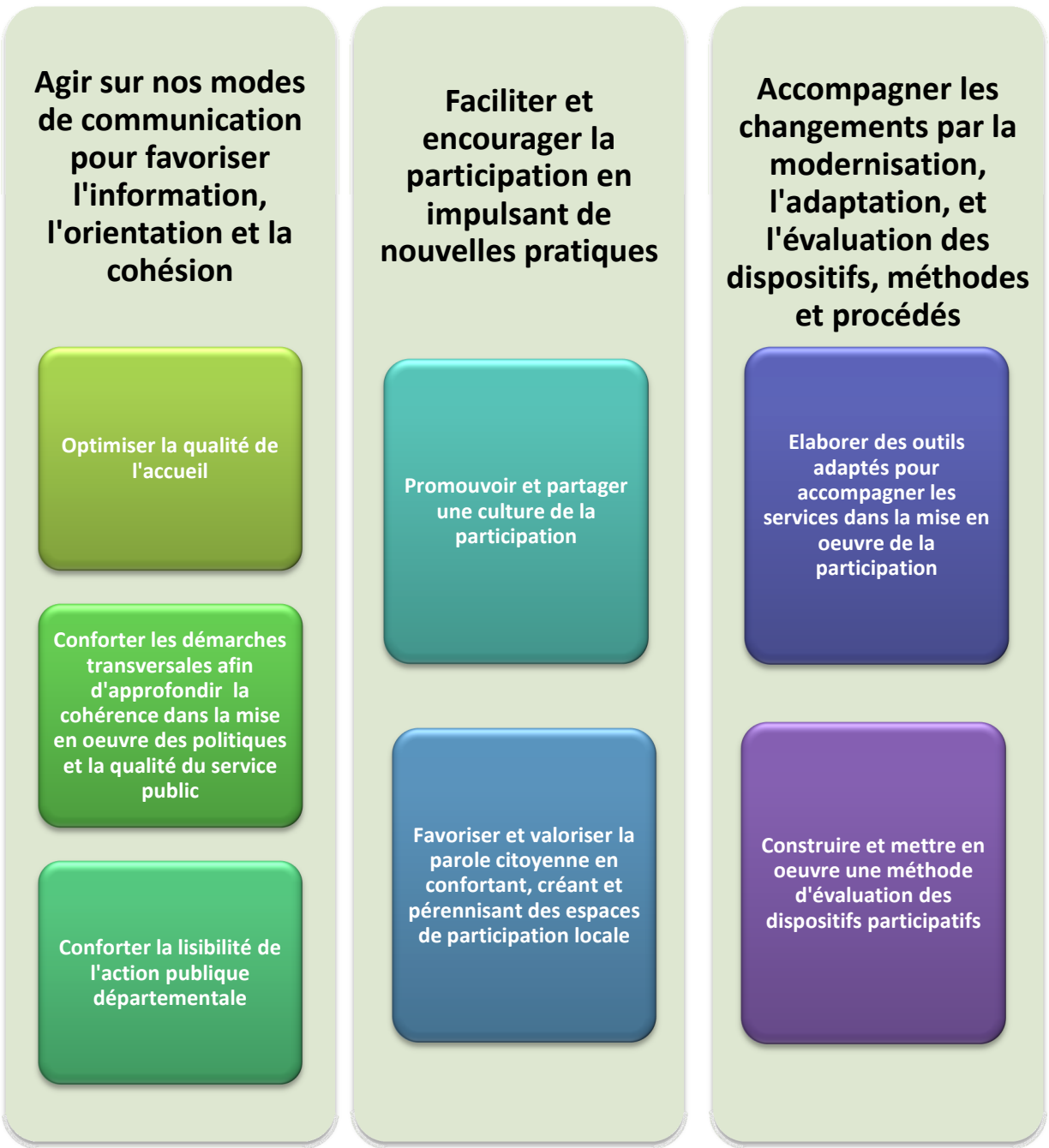
Une première feuille de route

1/ Des objectifs et un programme d'actions

3 objectifs stratégiques ont été définis pour une mise en œuvre effective de la participation.

Ils expriment, en lien avec les engagements de la Charte de la participation, un premier niveau de réponse aux engagements de la Charte.

Chacun de ces objectifs est traduit en plusieurs objectifs opérationnels qui eux-mêmes sont déclinés sous la forme d'un programme d'actions.


Agir sur nos modes de communication pour favoriser l'information, l'orientation et la cohésion
Optimiser la qualité de l'accueil
Conforter les démarches transversales afin d'approfondir la cohérence dans la mise en oeuvre des politiques et la qualité du service public
Conforter la lisibilité de l'action publique départementale
Faciliter et encourager la participation en impulsant de nouvelles pratiques
Promouvoir et partager une culture de la participation
Favoriser et valoriser la parole citoyenne en confortant, créant et pérennisant des espaces de participation locale
Accompagner les changements par la modernisation, l'adaptation, et l'évaluation des dispositifs, méthodes et procédés
Elaborer des outils adaptés pour accompagner les services dans la mise en oeuvre de la participation
Construire et mettre en oeuvre une méthode d'évaluation des dispositifs participatifs

2/ Un pilotage transversal du dispositif

Afin d'atteindre les objectifs fixés, une organisation adaptée basée sur un fonctionnement en mode projet et sur la transversalité s'avère nécessaire.

Cette organisation consiste à constituer des équipes transverses, composées de personnes issues de différentes directions afin d'associer toutes les compétences nécessaires à la mise en œuvre du projet.

Rôle des différents acteurs du projet

Le comité de pilotage : composé d'élus, de la direction générale et de responsables opérationnels, il a pour fonction de valider les différentes étapes du projet.

Le pilote du projet : chargé d'assurer le pilotage du projet et l'atteinte des objectifs stratégiques. En lien avec les chefs de projets, il suit la réalisation des actions, le respect des délais et l'affectation des moyens nécessaires. Il assure l'atteinte spécifique de l'objectif d'accompagnement des changements par la modernisation, l'adaptation, et l'évaluation des dispositifs, méthodes et procédés. Son action s'inscrit dans un management fonctionnel et reste en lien avec les responsables hiérarchiques des chefs de projets. Il rend compte de l'avancement du projet au Comité de pilotage.

Les chefs de projets : chargés d'assurer la réalisation des objectifs opérationnels. Issus de directions ou services de la collectivité, ils s'entourent d'équipes projets pour assurer la réalisation de l'ensemble des actions. Ils travaillent en lien avec le pilote du projet à qui ils rendent compte des différentes phases d'avancement.

Les équipes projets : réunissant les compétences nécessaires à la réalisation des actions, elles sont spécifiques à chaque action ou groupe d'actions. De par leurs connaissances techniques et leur expérience, elles participent à la mise en œuvre effective de leurs actions respectives. Leur travail s'effectue sur un mode collaboratif et interactif.

Ce travail collectif est directement basé sur la communication, la responsabilité et le travail d'équipe. Dans cette configuration, chacun remplit un rôle précis tout en restant en lien avec l'ensemble des membres du projet. Schématiquement, chaque membre s'inscrit comme le maillon d'une chaîne solidaire qui concourt à la réussite du projet global.

ORGANIGRAMME

Instance stratégique

Une instance décisionnelle

Le Comité de Pilotage

Validation des étapes du projet

Instances opérationnelles

Un pilote

La mission Démocratie participative

Au sein de la Direction Générale Adjointe des Politiques Transversales et de la Citoyenneté

Suivi et coordination

Pilotage du projet global et pilotage d'un objectif spécifique

Des chefs de projets

2 cadres de la collectivité

Mise en œuvre de 2 objectifs stratégiques

Des équipes projets

3 équipes

Des compétences nécessaires à la réalisation des actions

Atteinte des objectifs opérationnels

3/ Des actions pour concrétiser l'engagement du Conseil général

Les 7 actions qui composent le Guide de la participation répondent à un objectif double. Il s'agit en premier lieu de créer en interne les conditions d'une participation réussie, d'où l'importance d'accompagner les services sur le plan méthodologique, et d'inscrire chacune des actions dans la progressivité. Par ailleurs, les actions incluent d'ores et déjà un certain nombre de réalisations concrètes destinées aux citoyens et autres acteurs extérieurs de la participation.
Afin de faciliter l'appropriation des actions par les équipes projet correspondantes, et leur lecture par les services, il apparaît nécessaire de préciser ci-dessous le mode d'emploi des fiches objectifs.
Les 7 « fiches objectifs » sont formées de 3 parties distinctes.

1/ Les objectifs visés et le pilotage du dispositif

- Enonce l'objectif opérationnel issu de l'objectif stratégique.
- Identifie le chef de projet en charge de remplir l'objectif fixé.
- Précise la constitution de l'équipe projet en charge de la réalisation des actions.
- Liste les services ressource sollicités, de par leurs compétences, pour la réalisation des actions.

2/ Le cadre de référence

- Permet d'identifier en quoi l'objectif répond aux engagements de la Charte de la participation.
- Introduit la notion de transversalité et d'interaction avec :
  - les autres actions
  - les groupes de travail de la collectivité constitués autour de démarches similaires
- Pose le contexte : dans quelles circonstances est défini l'objectif opérationnel, quel constat peut-on faire ?
- Dégage les enjeux : en quoi est-il important de faire évoluer le constat ?
- Liste les objectifs : quels objectifs se fixe-t-on pour répondre aux enjeux ainsi identifiés ?

3/ Les actions

- Précise et détaille les actions correspondant à l'objectif recherché.
- De par leur réalisation, elles doivent permettre de répondre aux enjeux identifiés et de concrétiser l'évolution des rapports entre l'institution et les citoyens tarnais. Chacune de ces actions, fera l'objet d'une évaluation.

4/ Le calendrier

Document de planification pour le chef de projet et son équipe, il identifie les différentes phases de travail nécessaires pour la mise en œuvre. Il permet par ailleurs de mesurer les interactions entre les différentes actions. Il s'agit d'un calendrier prévisionnel segmenté en grandes phases. Il appartiendra à chaque chef de projet de préciser le calendrier de chaque action et de l'adapter si besoin.

FICHE N°1

Optimiser la qualité de l'accueil

OBJECTIF STRATEGIQUE : agir sur nos modes de communication pour favoriser l'information, l'orientation et la cohésion

PILOTE DU PROJET : Sandrine MONTAGNE, Chargée de Mission Citoyenneté et Démocratie Participative

CHEF DE PROJET : Patrick URBANO, Directeur de l'Environnement

EQUIPE PROJET : Service Formation et Accompagnements, Direction des Systèmes d'Information, Direction de la Communication

SERVICES ASSOCIES : Communication Interne, Service des Moyens

CADRE DE REFERENCE

REPONSE AUX ENGAGEMENTS DE LA CHARTE DE PARTICIPATION

ENGAGEMENT N° 1 ☒	ENGAGEMENT N° 4 ☐	ENGAGEMENT N° 7 ☒
ENGAGEMENT N° 2 ☐	ENGAGEMENT N° 5 ☒	
ENGAGEMENT N° 3 ☒	ENGAGEMENT N° 6 ☒	

TRANSVERSALITE / INTERACTIONS

AVEC LES FICHES	• Garantir la lisibilité de l'Action Publique Départementale • Conforter les démarches transversales afin d'approfondir la cohérence dans la mise en oeuvre des politiques et la qualité du Service Public • Elaborer des outils adaptés pour accompagner les services dans la mise en œuvre de la participation • Construire et mettre en œuvre une méthode d'évaluation des dispositifs participatifs
AVEC LES GROUPES DE TRAVAIL, PLANS ET SCHEMAS	• Plan et Charte de la formation • Schémas Personnes Handicapées et Enfance • Groupe de travail Accueil (CSOS)

1- CONTEXTE

Le Conseil général du Tarn assume des compétences obligatoires mais aussi des politiques volontaristes en fonction des besoins du territoire tarnais. Les actions engagées en font une collectivité de proximité, notamment par le biais de l'accueil, premier lieu d'interface avec les citoyens.

Aujourd'hui, l'accueil s'inscrit au cœur de nombreux changements, impactant directement cette mission de service public : une société en mutation, des compétences de la collectivité qui évoluent et un public très diversifié.

Dans ce contexte, les demandes formulées à l'accueil sont de plus en plus nombreuses, précises et porteuses d'un certain nombre d'exigences en termes de qualité et de réactivité dans le traitement de la demande.

2- ENJEUX

- ✓ Répondre aux engagements de solidarité, de communication et de lisibilité posés par la Charte de la participation.
- ✓ Inscrire l'accueil au cœur d'une démarche projet, en lien avec le Projet d'Administration Départementale.

3- OBJECTIFS

- Faciliter les relations entre les citoyens et l'institution
- Améliorer toujours plus le service rendu au public
- Viser l'efficience du traitement des demandes par l'administration

ACTION(S)

En lien avec le Projet d'Administration Départementale

1/ Elaborer une Charte Qualité Accueil

Etablir un document de référence synthétique concernant les engagements de la collectivité sur l'ensemble des modes d'accueil à disposition des citoyens Tarnais (*physiques, téléphoniques, courriers et portail).*
Lister à cet effet, sous forme de points précis, des principes et des règles permettant de formaliser l'inscription de l'accueil au cœur d'une démarche qualité :

- ✓ **principes et règles d'échanges** (égalité, respect, confidentialité, écoute…)
- ✓ **principes et règles d'accessibilité** (lieux, horaires, accueils spécifiques type handicaps…)
- ✓ **principes et règles d'efficacité** (réception et orientation de la demande, délais de réponse…)
- ✓ **principes et règles de simplification** (télé-procédures et orientation vers une gestion globale des demandes)

- Le document devra être compréhensible par tous (utiliser un vocabulaire simple), facilement communicable (synthétique, lisible, clair, attractif) et rédigé sur un support et /ou dans un format adapté aux lieux de diffusion.
- Définir les actions de communication nécessaires à sa diffusion, à sa visibilité et à son appropriation par les citoyens comme par les agents. Définir les modalités de suivi et de mise à jour du document.

En lien avec la Direction des Systèmes d'Information

2/ Définir et mettre en place un outil d'accompagnement de l'accueil

- ➢ Cet outil visera la facilitation et la valorisation du travail de l'accueil et devra permettre l'optimisation de l'orientation des usagers. Il comportera à ce titre :
- ✓ **un référentiel de base commun aux agents d'accueil** (organisation de la collectivité, annuaire, plans des sites, questions les plus fréquentes et réponses adaptées, services référents…). Prévoir dans sa construction la possibilité de l'adapter en fonction des lieux d'accueil.
- ✓ **un espace de mise en réseau** des agents d'accueil (permettre le contact entre agents pour échanger sur une problématique, pour mutualiser l'ensemble des compétences et connaissances)
- ✓ **un espace informatif** (changements dans la collectivité, évolutions réglementaires…)
- ✓ **un espace de saisie des demandes**

Définir les modalités de publication, de suivi et de mise à jour de l'outil. Prévoir son cadre d'évolution.

En lien avec la Direction de la Communication

3/ Elaborer des fiches de suggestions à destination des citoyens

- ➢ Recueillir l'avis des usagers sur l'accueil pour assurer la prise en compte d'une information ascendante et garantir au mieux la qualité de service.

- Le document devra comporter : une partie libre pour le recueil d'avis et de suggestions et une partie orientée sous forme de questions (à restreindre en nombre) permettant de mesurer les axes de progrès.
- Définir les modes et lieux d'accueils les plus pertinents pour la mise à disposition.
  Prévoir le suivi d'approvisionnement sur site ainsi que les modalités de traitement des informations

4/ Soutenir les démarches engagées et à venir dans le cadre d'autres dispositifs

- ➢ Dans le cadre du projet d'Administration Départementale**, Intégrer la notion de professionnalisation des agents d'accueil (**enjeux de l'accueil, techniques de communication orale, maîtrise des outils de communication…).
- ➢ Dans le cadre du projet de la Direction des Systèmes d'Information**, généraliser l'usage des télé-procédures et engager la réflexion sur la gestion de la relation citoyenne pour une personnalisation de l'accueil.**

CALENDRIER

	2013			2014				2015			
	T 2	T 3	T 4	T 1	T 2	T 3	T 4	T 1	T 2	T 3	T 4
CHARTE QUALITE											
REFERENTIEL ACCUEIL											
FICHES SUGGESTIONS											

LEGENDE PREPARATION REALISATION MISE EN ŒUVRE EFFECTIVE

FICHE N°2

Conforter les démarches transversales afin d'approfondir la cohérence dans la mise en œuvre des politiques et la qualité du Service Public

OBJECTIF STRATEGIQUE : agir sur nos modes de communication pour favoriser l'information, l'orientation et la cohésion

PILOTE DU PROJET : Sandrine MONTAGNE, Chargée de Mission Citoyenneté et Démocratie Participative

CHEF DE PROJET : Patrick URBANO, Directeur de l'Environnement

EQUIPE PROJET : Direction des Ressources Humaines, Direction de la Solidarité, Direction des Systèmes d'Information

SERVICES ASSOCIES : Mission Agenda21, Mission Langue et Culture Occitanes

CADRE DE REFERENCE

REPONSE AUX ENGAGEMENTS DE LA CHARTE DE PARTICIPATION

ENGAGEMENT N° 1 ☒	ENGAGEMENT N° 4 ☐	ENGAGEMENT N° 7 ☐
ENGAGEMENT N° 2 ☐	ENGAGEMENT N° 5 ☒	
ENGAGEMENT N° 3 ☒	ENGAGEMENT N° 6 ☒	

TRANSVERSALITE / INTERACTIONS

AVEC LES FICHES	• **Promouvoir, développer et partager une culture de la participation** • **Garantir la lisibilité de l'action publique départementale** • Optimiser la qualité de l'accueil • Elaborer des outils adaptés pour accompagner les services dans la mise en œuvre de la participation • Construire et mettre en œuvre une méthode d'évaluation des dispositifs participatifs
AVEC LES GROUPES DE TRAVAIL, PLANS ET SCHEMAS	• Acte 2 de l'Agenda21

CONTEXTE

La diversité des domaines d'intervention de la collectivité constitue une richesse faisant intervenir différents acteurs autour d'objectifs commun. Cependant, la multiplicité des intervenants et des mesures s'imbriquent et rendent parfois l'articulation des projets complexe. Dans ce contexte, de nouvelles démarches voient le jour et s'inscrivent de par leur caractère transversal dans un objectif de cohérence accrue.

2- ENJEUX

Répondre aux engagements de lisibilité, de coopération, de concertation et d'information posés par la Charte de la participation.

- ✓ Assurer à ce titre la cohérence et l'efficience dans la mise en œuvre des politiques départementales
- ✓ Offrir un service amélioré à l'usager
- ✓ Instaurer une dynamique collective

3- OBJECTIFS

- Articuler les différents dispositifs
- Simplifier le parcours « usager »
- Harmoniser les informations et les pratiques

ACTION(S)

En lien avec la Direction des Ressources Humaines

1/ Permettre l'appropriation des démarches transversales par les cadres

- **Mise en place de séminaires sur des thématiques transversales**

Définir un espace d'échange entre cadres de la collectivité permettant d'instaurer une culture commune et d'articuler les différents dispositifs

Etablir à cet effet un cadre d'organisation et de suivi :

- ✓ mettre en place un calendrier prévisionnel de rencontres trimestrielles ou semestrielles (alternance avec le dispositif de sensibilisation à la culture de la participation)
- ✓ déterminer le type de thématiques abordées sur la base de la transversalité et de l'échange d'informations
- ✓ définir qui gère, qui anime et qui participe parmi les cadres (établir une règle de présence et un mode d'invitation)

En lien avec la Direction des Systèmes d'Information

- **Mise en place d'un outil de gestion de projets pour les cadres (en lien avec la Direction des Systèmes d'Information)**
- ✓ permettre la mise en réseau des cadres
- ✓ élaborer un outil de gestion de projet (état d'avancement des projets, qui le porte, qui arbitre, quelles méthodes…)
- ✓ créer un référentiel commun de la transversalité (documents, informations, bonnes pratiques, lien avec les autres collectivités…)
- ✓ définir les modalités de mise à jour des informations

En lien avec la Direction de la Solidarité

2/ Améliorer l'information à l'usager et simplifier son orientation en organisant la concertation avec les partenaires concernés par une même action.

- Réaliser une étude préalable afin de lister les dispositifs, les organismes et les partenaires concernés
- Définir les problématiques rencontrées et les axes de progrès éventuels en termes de simplification et de mise en cohérence. En fonction des résultats de cette étude, établir un périmètre d'expérimentation sur un domaine d'action de la collectivité et permettre **la mise en place d'un comité de rédaction inter-institutions** chargé de :

- **la production d'informations communes** sur le domaine concerné afin d'éviter la redondance et la contradiction dans la diffusion des contenus. (Cette action devra être réalisée en cohérence avec l'élaboration des documents d'information prévus dans la fiche sur la lisibilité).
- **la définition de consignes communes d'orientation et de procédures** afin d'orienter l'usager vers l'organisme le plus adapté à sa demande ou sa problématique.

- Elaborer le cadre de constitution, de mise en place et de suivi de ce comité

CALENDRIER

	2013			2014				2015			
	T 2	T 3	T 4	T 1	T 2	T 3	T 4	T 1	T 2	T 3	T 4
SEMINAIRES TRANSVERSALITE											
OUTIL GESTION CADRES											
CONCERTATION PARTENAIRES											

LEGENDE — PREPARATION — REALISATION — MISE EN ŒUVRE EFFECTIVE

FICHE N°3

Conforter la lisibilité de l'Action Publique Départementale

OBJECTIF STRATEGIQUE : agir sur nos modes de communication pour favoriser l'information, l'orientation et la cohésion

PILOTE DU PROJET : Sandrine MONTAGNE, Chargée de Mission Citoyenneté et Démocratie Participative

CHEF DE PROJET : Patrick URBANO, Directeur de l'Environnement

EQUIPE PROJET : Direction de la Communication, Cabinet du Président, Direction des Bâtiments Départementaux

SERVICES ASSOCIES : Direction de la Solidarité

CADRE DE REFERENCE

REPONSE AUX ENGAGEMENTS DE LA CHARTE DE PARTICIPATION

ENGAGEMENT N° 1 ☐	ENGAGEMENT N° 4 ☐	ENGAGEMENT N° 7 ☐
ENGAGEMENT N° 2 ☐	ENGAGEMENT N° 5 ☒	
ENGAGEMENT N° 3 ☒	ENGAGEMENT N° 6 ☐	

TRANSVERSALITE / INTERACTIONS

AVEC LES FICHES	• **Conforter les démarches transversales afin d'approfondir la cohérence dans la mise en œuvre des politiques et la qualité du Service Public** • Optimiser la qualité de l'accueil • Construire et mettre en œuvre une méthode d'évaluation des dispositifs participatifs • Elaborer des outils adaptés pour accompagner les services dans la mise en œuvre de la participation
AVEC LES GROUPES DE TRAVAIL, PLANS ET SCHEMAS	•

1- CONTEXTE

Le Conseil général du Tarn œuvre pour le territoire tarnais en agissant dans de nombreux domaines de la vie quotidienne de ses concitoyens. Cependant ces domaines restent parfois méconnus.
Par ailleurs, la complexité de la législation comme la multiplicité des dispositifs rendent la lecture de l'action départementale complexe.

2- ENJEUX

Répondre aux engagements d'information et de lisibilité posés par la Charte de la participation. A ce titre clarifier l'action de la collectivité et en assurer sa compréhension par :

- ✓ la simplification de l'accès à l'information
- ✓ une action globale de valorisation de l'action publique départementale

3- OBJECTIFS

- Permettre aux citoyens d'accéder à une connaissance et à une compréhension des dispositifs mis en œuvre
- Promouvoir l'action de la collectivité

ACTION(S)

En lien avec la Direction de la Communication

1/ Elaborer des documents d'information pratiques, de type flyers et/ou dépliants à destination des usagers des services Départementaux

Placer l'usager au cœur de l'information

- ➢ Etre en mesure de transmettre une information claire et spécifique répondant aux demandes les plus fréquemment formulées à l'accueil, notamment en terme de : fonctionnement de dispositifs (ex : le RSA), de compréhension de démarches administratives (ex : comment obtenir la carte pastel) et d'orientation (ex : plan, annuaire)
- ✓ élargir et optimiser l'utilisation de cet outil à des actions ponctuelles d'information et de valorisation d'une politique publique départementale (existante ou en cours de mise en œuvre).
- ✓ multiplier les canaux de diffusion : mise à disposition sur tous les lieux d'accueil physique de la collectivité et sur le site tarn.fr. Etudier les possibilités d'adapter cette information à l'internet mobile afin d'atteindre le plus grand nombre possible d'usagers (création d'une application informative pour Smartphone)

Utiliser un vocabulaire simple et adapté à l'ensemble des publics. Penser à l'attractivité des documents et à leur harmonisation graphique. Organiser le suivi d'approvisionnement sur site. Etablir un cadre d'actualisation des contenus. Prévoir les actions de communication nécessaires à la valorisation de cette action.

En lien avec le Projet d'Administration Départementale et la Direction des Bâtiments Départementaux

2/ Accroître la lisibilité des sites du Conseil général, accueillant du public, pour favoriser une meilleure orientation des usagers

- ➢ **Réaliser une étude préalable de la signalétique** des lieux d'accueils de la collectivité :
- établir un état des lieux sur la base d'une consultation des agents (interview d'un panel représentatif) et des usagers (enquête sous forme de questionnaire sur une période donnée).
- étudier les réponses et diagnostiquer les problèmes d'orientation rencontrés

- ➢ **Faire des propositions concrètes d'améliorations :**
- en fonction des résultats de l'étude, émettre des préconisations allant dans le sens d'une plus grande lisibilité. Indiquer un ordre d'intervention prioritaire éventuel. Définir une première phase d'expérimentation sur un périmètre donné.

S'appuyer sur l'évaluation de cette expérimentation, afin de modifier, adapter ou généraliser les mesures.

En lien avec la Cabinet du Président

3/ Organiser des réunions publiques spécifiques d'informations sur le territoire

- ➢ **Présenter et valoriser les dispositifs et politiques mises en œuvre,** en fonction des objectifs et des besoins
- ➢ **Informer sur les projets et réalisations en cours,** en fonction de l'actualité

- déterminer la périodicité de ces rencontres (une ou plusieurs fois par an)
- établir leur périmètre : réunions centralisées ou décentralisées (par cantons, par regroupement de cantons)
- définir leur cadre d'organisation : besoins matériels et techniques, préparation, conduite, animation…)
- promouvoir le dispositif et généraliser l'information par la réalisation d'un dossier annuel dans Atouts Tarn et par une information régulière sur Tarn.fr

CALENDRIER

	2013			2014				2015			
	T 2	T 3	T 4	T 1	T 2	T 3	T 4	T 1	T 2	T 3	T 4
DOCUMENTS INORMATIONS											
SIGNALETIQUE											
REUNIONS PUBLIQUES											

LEGENDE — PREPARATION — REALISATION — MISE EN ŒUVRE EFFECTIVE

FICHE N°4

Promouvoir, développer et partager une culture de la participation

OBJECTIF STRATEGIQUE : faciliter et encourager la participation en impulsant de nouvelles pratiques

PILOTE DU PROJET : Sandrine MONTAGNE, Chargée de Mission Citoyenneté et Démocratie Participative

CHEF DE PROJET : Marie-Agnès Gizycki, Adjointe Chef de Service Développement Social

EQUIPE PROJET : Direction de la Communication, Direction des Systèmes d'Information, Service Formation et Accompagnements

SERVICES ASSOCIES : Communication interne, Service Energie Climat, Mission langue et culture Occitanes, Mission Agenda21, Service de la Jeunesse et des Sports, Commission Départementale Espaces Sites et Itinéraires (CDESI), Conseil général jeunes

CADRE DE REFERENCE

REPONSE AUX ENGAGEMENTS DE LA CHARTE DE PARTICIPATION

ENGAGEMENT N° 1 ☒	ENGAGEMENT N° 4 ☒	ENGAGEMENT N° 7 ☒
ENGAGEMENT N° 2 ☒	ENGAGEMENT N° 5 ☒	
ENGAGEMENT N° 3 ☒	ENGAGEMENT N° 6 ☒	

TRANSVERSALITE / INTERACTIONS

AVEC LES FICHES	• **Conforter les démarches transversales afin d'approfondir la cohérence dans la mise en œuvre des politiques et la qualité du Service Public** • **Elaborer des outils adaptés pour accompagner les services dans la mise en œuvre de la participation** • Favoriser et valoriser la parole citoyenne en confortant, créant et pérennisant des espaces de participation locale • Construire et mettre en œuvre une méthode d'évaluation des dispositifs participatifs
AVEC LES GROUPES DE TRAVAIL, PLANS ET SCHEMAS	• Tous les schémas départementaux ayant fait l'objet d'une élaboration en partenariat • Plan et Charte de la formation

1- CONTEXTE

Le Conseil général du Tarn accorde, depuis de nombreuses années, une place importante à la participation et à la citoyenneté. Les pratiques au sein de la collectivité sont diverses et variées mais restent pour certaines parcellaires et ne s'inscrivent pas toujours au sein d'une dynamique collective.

2- ENJEUX

Instaurer une culture commune de la participation.

Répondre aux engagements de la Charte, notamment celui de faciliter et d'encourager la participation :

- ✓ mobiliser les différents acteurs en impulsant de nouvelles pratiques
- ✓ permettre la promotion, le partage et le développement d'une culture commune entre élus, citoyens et techniciens
- ✓ amorcer un changement culturel en renforçant les capacités de tous

3- OBJECTIFS

- Construire des démarches et des pratiques participatives partagées en s'appuyant sur un cadre de références incluant des principes communs.
- Favoriser l'information et l'utilisation d'une pédagogie active pour permettre la compréhension et l'appropriation de la démarche par tous.
- Assurer la prise en compte de l'ensemble des acteurs de la participation

ACTION(S)

En lien avec la Direction des Systèmes d'Information

1/ Elaborer un référentiel de la participation

Créer des conditions de partage favorisant la transmission d'une culture participative

Favoriser à ce titre l'implication des services et des élus départementaux

- ✓ Assurer notamment la transmission d'informations réglementaires, l'échange de pratiques, la mise à disposition de fiches techniques et méthodologiques (cf. fiches outils d'accompagnement pour les services)
- ✓ Permettre l'identification des compétences de chacun
- ✓ Favoriser l'implication des acteurs et assurer la valorisation des actions mises en place
- ✓ Définir le cadre de gestion du dispositif :
  - la réglementation des accès (hiérarchique? par profil ? par secteur ?)
  - l'organisation/ la gestion de l'outil / le mode d'alimentation et de mise à jour

En lien avec le Service Formation et Accompagnements

2/ Elaborer un dispositif progressif de sensibilisation, d'information et de formation à la culture participative

- ➢ **Mettre en place des temps de rencontres trimestrielles ou semestrielles au sein de la collectivité à destination des agents et des élus départementaux** (faire le lien avec les séminaires de la transversalité afin d'alterner les rencontres)
- ✓ Déterminer qui participe à ce dispositif (établir des règles de priorité)
- ✓ Programmer des thématiques précises (présentation du guide de la participation, état d'avancement des fiches techniques et méthodologiques, interventions extérieures, formations courtes, échange de pratiques…)
- ✓ Faire le lien permanent entre le dispositif et le référentiel afin de l'alimenter
- ✓ Etablir un mode d'invitation et une règle de présence
- ✓ Elaborer le cadre de gestion du dispositif (animation, suivi…)

En lien avec la Direction de la Communication et les services concernés

3/ **Définir des actions de sensibilisation et de valorisation de la participation en direction des citoyens tarnais** (organiser des actions de communication, pédagogiques et ponctuelles adaptées aux territoires et aux publics)

- ➢ Axer ces actions de sensibilisation en lien avec nos politiques :
- ✓ sensibilisation au principe de participation dans le cadre du développement durable
- ✓ sensibilisation à l'environnement dans le cadre de l'Agenda 21 et du Plan Climat Energie Territorial
- ✓ sensibilisation à la citoyenneté auprès des jeunes tarnais, en lien avec le Conseil Général des Jeunes
- ✓ valorisation du lien social et participation de tous (égalité homme et femme et diversité culturelle)

CALENDRIER

	2013			2014				2015			
	T 2	T 3	T 4	T 1	T 2	T 3	T 4	T 1	T 2	T 3	T 4
REFERENTIEL PARTICPATION											
DISPOSITIF INTERNE											
DISPOSITIF EXTERNE											

LEGENDE — PREPARATION — REALISATION — MISE EN ŒUVRE EFFECTIVE

FICHE N°5

Favoriser et valoriser la parole citoyenne en confortant, créant et pérennisant des espaces de participation locale

OBJECTIF STRATEGIQUE : faciliter et encourager la participation en impulsant de nouvelles pratiques

PILOTE DU PROJET : Sandrine MONTAGNE, Chargée de Mission Citoyenneté et Démocratie Participative

CHEF DE PROJET : Marie-Agnès Gizycki, Adjointe Chef de Service Développement Social

EQUIPE PROJET : Cabinet du Président, Direction des Systèmes d'Information, Direction de la Communication, Direction des Transports

SERVICES ASSOCIES : Mission Agenda 21

CADRE DE REFERENCE

REPONSE AUX ENGAGEMENTS DE LA CHARTE DE PARTICIPATION

ENGAGEMENT N° 1 ☒	ENGAGEMENT N° 4 ☒	ENGAGEMENT N° 7 ☒
ENGAGEMENT N° 2 ☒	ENGAGEMENT N° 5 ☒	
ENGAGEMENT N° 3 ☒	ENGAGEMENT N° 6 ☒	

TRANSVERSALITE / INTERACTIONS

AVEC LES FICHES	• Promouvoir, développer et partager une culture de la participation • Elaborer des outils adaptés pour accompagner les services dans la mise en œuvre de la participation • Construire et mettre en œuvre une méthode d'évaluation des dispositifs participatifs
AVEC LES GROUPES DE TRAVAIL, PLANS ET SCHEMAS	•

1- CONTEXTE

Le Conseil général du Tarn s'implique au quotidien pour offrir aux Tarnais un service public solidaire de qualité. Cette solidarité s'exprime sur l'ensemble du territoire avec une attention particulière portée à l'écoute citoyenne.
Aujourd'hui l'évolution des modes d'échanges et l'exigence de renouvellement démocratique se traduit par une demande accrue de participation des citoyens sur les décisions qui les concernent.

2- ENJEUX

Répondre aux engagements de la Charte de la participation, notamment en favorisant l'expression de tous.
A ce titre, permettre :

- ✓ d'optimiser la décision publique
- ✓ de renforcer la légitimité des décisions par la prise en compte de la parole citoyenne
- ✓ d'améliorer la relation de confiance entre la collectivité et les citoyens

3- OBJECTIFS

- Créer des opportunités de dialogue
- Faciliter l'expression citoyenne en s'appuyant sur l'expertise d'usage des citoyens
- Ouvrir de nouveaux modes participatifs pour enrichir les dispositifs traditionnels de concertation

ACTION(S)

En lien avec le Cabinet du Président et les services concernés

1/ Organiser des rendez-vous citoyens pour le Tarn

Encourager la participation et l'implication des différents acteurs

- ➢ **Ouvrir le débat et la réflexion sur des thématiques sociétales, en lien avec les domaines d'intervention de la collectivité** (ex : la dépendance, l'insertion, la jeunesse…)
- ✓ **Cadre d'organisation et de gestion du dispositif**
- Périodicité : 1 à 2 journées ou demi-journées par an
- Mode d'échanges : ateliers thématiques en groupes restreints et restitution en grand groupe.
- Elaborer un premier calendrier de rencontres, intégrant la proposition de thématiques pertinentes et adaptées au territoire
- Lister les publics invités en fonction des thématiques : élus, citoyens, partenaires institutionnels, responsables associatifs, syndicats, experts...
- Définir les lieux d'organisation, les modalités de préparation, d'animation, de restitution…
- Faire connaitre le dispositif par une information adaptée auprès des publics concernés

2/ **Créer des opportunités de dialogue adaptées aux citoyens dits « éloignés de la démarche »**

- ➢ Définir les modes de communication et d'échange les plus pertinents permettant la prise en compte de la spécificité et de la difficulté de certains publics
- ✓ Intégrer la nécessité « d'aller vers », « d'aller chercher »
- ✓ Prendre en compte les lieux de parole existants
- ✓ S'appuyer sur les relais de terrain pour leur connaissance des publics spécifiques et pour leur positionnement sur le territoire

Faire des propositions concrètes en termes de méthode, de sujets et de lieux adaptés

En lien avec la Direction de la Communication et de la Direction des Systèmes d'Information

3/ Optimiser l'utilisation du site Tarn.fr et développer l'onglet « Démocratie participative »

Offrir aux citoyens un espace supplémentaire de dialogue, d'information et d'échange

- ➢ **étudier la possibilité de développer de nouveaux outils favorisant la notion d'accessibilité et d'information pour tous** tels que :
- ✓ agenda de la démocratie participative (dates et lieux des réunions, objets, qui peut participer…)
- ✓ mise à disposition de documents en ligne (rapports, comptes rendus de réunions, dossiers d'informations, liste de participants de groupes identifiés…)
- ✓ boîtes à idées (possibilité de donner un avis)
- ✓ espaces d'échange pour des publics identifiés participant à des groupes projets (cf. : action cohérence et mise en place d'un Comité de rédaction inter-institutions)…
- ✓ dossiers d'information et de valorisation des espaces mis en place (articles, reportages photos, interview des participants…)
- ✓ établir le cadre de suivi et de gestion de ces espaces et de ces données (mise à jour des informations)
- ✓ assurer les actions de communication nécessaires à la connaissance et à la valorisation de ces outils

En lien avec la direction des transports

4/ Favoriser la création de processus permanents par la mise en place de comités d'usagers

Créer à ce titre des structures pérennes ayant pour vocation de représenter les habitants dans le cadre d'un service public et d'en améliorer la qualité et la performance

- **Proposition d'un premier périmètre d'expérimentation : les transports**
  Rassembler des usagers et leur permettre de participer à des ateliers de réflexion sur des problématiques concrètes, d'échanger avec d'autres usagers mais aussi avec les élus et les techniciens chargés de la définition de l'offre de transport.

- **Etablir le cadre d'organisation, de gestion et de suivi du dispositif**
  - ✓ Définir le mode de constitution du comité
  - ✓ Définir la périodicité des rencontres et élaborer un calendrier
  - ✓ Déterminer qui prépare et qui anime cette instance
  - ✓ Construire des actions de communication ciblées sur les résultats obtenus

- S'appuyer sur l'évaluation de cette expérimentation : pour adapter au mieux le dispositif et étudier les possibilités éventuelles de constitution de nouveaux comités d'usagers.

5/ **Dans le cadre de la rédaction des Schémas Départementaux, définir une méthode d'élaboration permettant de garantir l'effectivité de la participation citoyenne** (prendre exemple sur le mode d'élaboration des schémas du secteur social, ayant intégré la participation citoyenne, et définir un cadre adaptable aux sujets traités)

CALENDRIER

	2013			2014				2015			
	T 2	T 3	T 4	T 1	T 2	T 3	T 4	T 1	T 2	T 3	T 4
RENDEZ VOUS CITOYENS											
ACTIONS PUBLICS SPECIFIQUES											
SITE TARN.FR											
COMITE D'USAGERS											
REGLES SCHEMAS DEPARTEMENTAUX											

LEGENDE PREPARATION REALISATION MISE EN ŒUVRE EFFECTIVE

FICHE N°6

Elaborer des outils adaptés pour accompagner les services dans la mise en œuvre de la participation

OBJECTIF STRATEGIQUE : accompagner les changements par la modernisation, l'adaptation et l'évaluation des dispositifs, méthodes et procédés

PILOTE DU PROJET : Sandrine MONTAGNE, Chargée de Mission Citoyenneté et Démocratie Participative

EQUIPE PROJET : Service Formation et Accompagnement, Direction des Systèmes d'Information, Direction de la Communication

SERVICES ASSOCIES : Communication interne, Direction Infrastructure Informatique, Mission Agenda21

CADRE DE REFERENCE

REPONSE AUX ENGAGEMENTS DE LA CHARTE DE PARTICIPATION

ENGAGEMENT N° 1 ☒	ENGAGEMENT N° 4 ☒	ENGAGEMENT N° 7 ☒
ENGAGEMENT N° 2 ☒	ENGAGEMENT N° 5 ☒	
ENGAGEMENT N° 3 ☐	ENGAGEMENT N° 6 ☒	

TRANSVERSALITE / INTERACTIONS

AVEC LES FICHES	• Toutes les fiches
AVEC LES GROUPES DE TRAVAIL, PLANS ET SCHEMAS	• Plan et Charte de Formation

1- CONTEXTE

Le Conseil général du Tarn s'inscrit comme une collectivité innovante, notamment au travers de la démarche engagée de modernisation de ses outils, de ses pratiques et de ses modes de fonctionnement.
Dans cet esprit, la Charte de la participation propose « d'adapter l'organisation des services de la collectivité pour prendre en compte les besoins exprimés des usagers citoyens».
Bien que des démarches participatives aient eu lieu ou soient en cours, les services ne sont pas tous familiarisés à intervenir dans ce cadre et s'appuient sur des méthodes différentes pour préparer, animer, suivre et évaluer ces démarches.

2- ENJEUX

Répondre à l'engagement d'accompagner la mise en application de la Charte. A ce titre, créer les conditions nécessaires à l'optimisation des différents dispositifs en :

- ✓ formalisant et soutenant les pratiques participatives
- ✓ permettant l'appropriation de la démarche par les services départementaux.

3- OBJECTIFS

Elaborer un cadre méthodologique général propre aux démarches de consultation, de concertation ou de co-construction.

- Permettre l'accompagnement des outils et des actions issus de l'ensemble des actions

ACTION(S)

En lien avec le Service Formation et Accompagnement

1/ Elaborer des fiches méthodologiques d'accompagnement des démarches participatives

- Définir les grandes étapes du processus participatif afin d'articuler les fiches autour de thématiques précises (se référer notamment au « Guide méthodologique » de la concertation du Conseil général du Val de Marne)
- S'appuyer sur les pratiques existantes et sur les besoins exprimés par les cadres dans les séminaires de la transversalité et au sein du dispositif de sensibilisation à la culture participative (déterminer un temps de recueil des informations)
- Pour en assurer la lisibilité : établir un cadre commun à l'ensemble des fiches
- Pour en assurer l'accessibilité :
  - ✓ dématérialiser les documents, les mettre à disposition au sein des référentiels concernés
  - ✓ être précis, veiller à la pertinence des informations
- Prévoir les modalités de suivi et de mise à jour des fiches afin d'assurer la pertinence des contenus et de garantir leur évolution

2/ Elaborer des fiches techniques d'accompagnement des outils et des actions permettant la mise en œuvre de la Charte de la participation

- **Créer des fiches d'utilisation des différents outils collaboratifs et référentiels mis en place** : outil d'accompagnement de l'accueil, référentiel de la participation et outil de gestion de projets
- **Créer des fiches d'accompagnement des différentes actions pour les publics concernés (services, partenaires…)**

Pour l'ensemble des fiches :

- ✓ Etablir des priorités de rédaction en fonction des différents calendriers de réalisations
- ✓ Etablir un cadre commun
- ✓ Préciser le public cible et définir le message
- ✓ Utiliser un langage concret et adopter un style clair et précis
- ✓ Illustrer au besoin par des graphiques, des schémas
- ✓ Rester synthétique en allant aux informations essentielles de façon à faciliter la mise en pratique
- ✓ Dématérialiser les documents et les mettre à disposition au sein des outils collaboratifs concernés
- ✓ Prévoir les modalités de suivi et de mise à jour des fiches

CALENDRIER

	2013			2014				2015			
	T 2	T 3	T 4	T 1	T 2	T 3	T 4	T 1	T 2	T 3	T 4
FICHES METHODOLOGIQUES											
FICHES TECHNIQUES											

LEGENDE — PREPARATION — REALISATION — MISE EN ŒUVRE EFFECTIVE

FICHE N°7

Construire et mettre en œuvre une méthode d'évaluation des dispositifs participatifs

OBJECTIF STRATEGIQUE : accompagner les changements par la modernisation, l'adaptation et l'évaluation des dispositifs, méthodes et procédés

PILOTE DU PROJET : Sandrine MONTAGNE, Chargée de Mission Citoyenneté et Démocratie Participative

EQUIPE PROJET : Service du Contrôle de Gestion et Evaluation des Politiques Publiques

SERVICES ASSOCIES : Mission Agenda21

CADRE DE REFERENCE

REPONSE AUX ENGAGEMENTS DE LA CHARTE DE PARTICIPATION

ENGAGEMENT N° 1 ☒	ENGAGEMENT N° 4 ☒	ENGAGEMENT N° 7 ☒
ENGAGEMENT N° 2 ☒	ENGAGEMENT N° 5 ☒	
ENGAGEMENT N° 3 ☒	ENGAGEMENT N° 6 ☒	

TRANSVERSALITE / INTERACTIONS

AVEC LES FICHES	• Toutes les fiches
AVEC LES GROUPES DE TRAVAIL, PLANS ET SCHEMAS	

1- CONTEXTE

Afin d'en garantir l'efficacité, la collectivité évalue l'ensemble de ses politiques. Dans cet esprit la Charte propose « d'établir un bilan régulier et ouvert des concertations », afin d'inscrire la démarche au cœur même de la volonté d'optimiser le service rendu au public.

2- ENJEUX

- ✓ Favoriser l'amélioration constante de l'ensemble des processus participatifs
- ✓ Favoriser le débat et nourrir les politiques publiques

3- OBJECTIFS

- Se doter d'une méthodologie et d'outils d'évaluation
- Définir leurs modalités d'exploitation et le cadre de la mise en œuvre des actions d'amélioration

ACTION(S)

En lien avec le Service du Contrôle de Gestion

1/ **Définir des indicateurs de suivi, d'impact et de réalisation pour chaque action engagée**

- ➢ Permettre l'analyse systématique des actions
- ➢ Mesurer l'écart entre les résultats obtenus et les objectifs posés

- Identifier les effets directs ou indirects induits afin de conforter, amplifier ou réorienter l'action au vu des résultats
- ✓ mettre en place, au sein de chaque action, les dispositifs permettant de renseigner les indicateurs

2/ **Définir le cadre d'organisation d'une évaluation partagée avec les citoyens et l'ensemble des acteurs**

- S'appuyer sur les dispositifs mis en place pour prendre en compte l'avis des Tarnais et répondre ainsi à l'engagement d'évaluation partagée, tel que cité au sein de la Charte de la participation
- ✓ intégrer les citoyens à la définition des indicateurs

3/ **Elaborer un rapport annuel de la mise en œuvre de la Charte de la participation**

- Proposer une structuration du plan permettant :

- de rendre compte du travail réalisé auprès des élus départementaux
- d'analyser les résultats d'évaluation de chaque action
- de conforter les acquis et de capitaliser le travail engagé

- ✓ Intégrer ce document au sein du Rapport d'activités annuel de la collectivité

CALENDRIER

	2013			2014				2015			
	T 2	T 3	T 4	T 1	T 2	T 3	T 4	T 1	T 2	T 3	T 4
INDICATEURS											
EVALUATION PARTAGEE											
RAPPORT ANNUEL											

LEGENDE PREPARATION REALISATION MISE EN ŒUVRE EFFECTIVE

4/ Un accompagnement des services

L'apprentissage de la participation et le changement vers de nouvelles pratiques nécessitent comme toute évolution un accompagnement. Accompagner les élus et les citoyens dans la démarche mais aussi les services c'est renforcer les capacités de tous sur la base de l'échange et de l'information. Le présent guide, à travers un certain nombre d'actions opérationnelles, propose d'insuffler une véritable dynamique interne. Pour ce faire, il est prévu plusieurs outils et dispositifs afin de :

- Créer les conditions d'un échange et d'une information partagée
- Conforter et mettre en cohérence les projets existants
- Développer une méthode de concertation reconnue par tous
- Permettre une compréhension des actions déployées

DES OUTILS

Accueil

Création d'un référentiel de l'accueil

Cohérence

Création d'un outil de gestion de projet

Culture de la participation

Création d'un référentiel de la participation

DES DISPOSITIFS

Mise en réseau

AGENTS D'ACCUEIL

Mise en place d'un dispositif d'échange

CADRES

Mise en place d'un dispositif de sensibilisation

ELUS ET AGENTS

IV/ Annexes

Schéma général

Calendriers

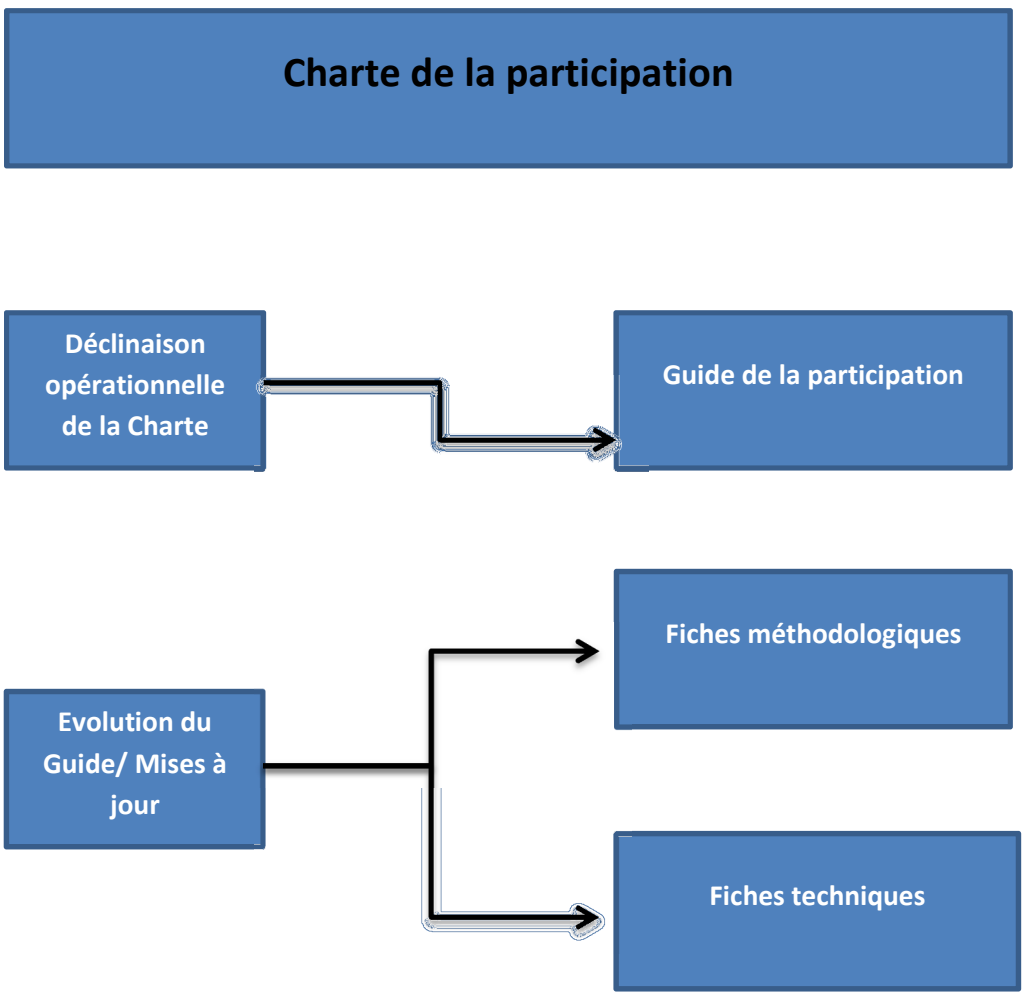
Informations utiles

Liste des contributeurs

SCHEMA GENERAL

La Charte de la participation, document général, connaît un premier niveau de déclinaison avec le Guide de la participation. Il s'agit d'un document qui précise les engagements et principes de la Charte par des objectifs et des actions spécifiques. A leur tour, ces objectifs et actions devront faire l'objet d'un niveau plus important de précision ou de concrétisation, voire d'une mise à jour : les fiches méthodologiques et techniques constituent un des outils de cette mise à jour.

Le schéma ci-après détaille la configuration globale du projet participatif.



CALENDRIERS

FICHE N°1	2013			2014				2015			
	T 2	T 3	T 4	T 1	T 2	T 3	T 4	T 1	T 2	T 3	T 4
CHARTE QUALITE											
REFERENTIEL ACCUEIL											
FICHES SUGGESTIONS											

FICHE N°2	2013			2014				2015			
	T 2	T 3	T 4	T 1	T 2	T 3	T 4	T 1	T 2	T 3	T 4
SEMINAIRES TRANSVERSALITE											
OUTIL GESTION CADRES											
CONCERTATION PARTENAIRES											

FICHE N°3	2013			2014				2015			
	T 2	T 3	T 4	T 1	T 2	T 3	T 4	T 1	T 2	T 3	T 4
DOCUMENTS INFORMATION											
SIGNALETIQUE											
REUNIONS PUBLIQUES											

FICHE N°4	2013			2014				2015			
	T 2	T 3	T 4	T 1	T 2	T 3	T 4	T 1	T 2	T 3	T 4
REFERENTIEL PARTICIPATION											
DISPOSITIF INTERNE											
DISPOSITIF EXTERNE											

FICHE N°5	2013			2014				2015			
	T 2	T 3	T 4	T 1	T 2	T 3	T 4	T 1	T 2	T 3	T 4
RENDEZ VOUS CITOYENS											
ACTIONS PUBLICS SPECIFIQUES											
SITE TARN.FR											
COMITE D'USAGERS											
REGLES SCHEMAS DEPARTEMENTAUX											

FICHE N°6	2013			2014				2015			
	T 2	T 3	T 4	T 1	T 2	T 3	T 4	T 1	T 2	T 3	T 4
FICHES METHODOLOGIQUES											
FICHES TECHNIQUES											

FICHE N°7	2013			2014				2015			
	T 2	T 3	T 4	T 1	T 2	T 3	T 4	T 1	T 2	T 3	T 4
INDICATEURS											
EVALUATION PARTAGEE											
RAPPORT ANNUEL											

LEGENDE | PREPARATION | REALISATION | MISE EN ŒUVRE EFFECTIVE

INFORMATIONS UTILES

Des organismes

- **ADELS** : association pour la démocratie locale et sociale

www.adels.org

- **CNDP :** commission national du débat public

6, rue du Général Camou - 75007 Paris

- **UNADEL :** union nationale des acteurs et structures du développement local

www.unadel.asso.fr

Des sites internet dédiés à la participation et à la citoyenneté

- **www.comedie.org :** concertation et médiation pour l'environnement et le développement local
- **www.recit.net** : réseau des écoles de citoyens
- **www.place-publique.fr** : site des initiatives citoyennes
- **www.participation-locale.fr** : démocratie participative et débat public : pratiques et connaissances

Des sites de collectivités engagées dans des démarches participatives

- ✓ **Conseil général du Val de Marne**

www.cg94.fr espace Citoyenneté (Démocratie participative, développement durable, égalité Hommes/ Femmes)

- ✓ **Conseil général de l'Aude**

www.cg11.fr espace projet départemental

- ✓ **Conseil général de l'Allier**

www.allier.fr espace vie citoyenne

- ✓ **Communauté Urbaine Grand Lyon**

www.grandlyon.com espace de vie démocratique

- ✓ **Conseil général du Nord**

www.jeparticipe.lenord.fr portail dédié à la Démocratie participative.

Bibliographie

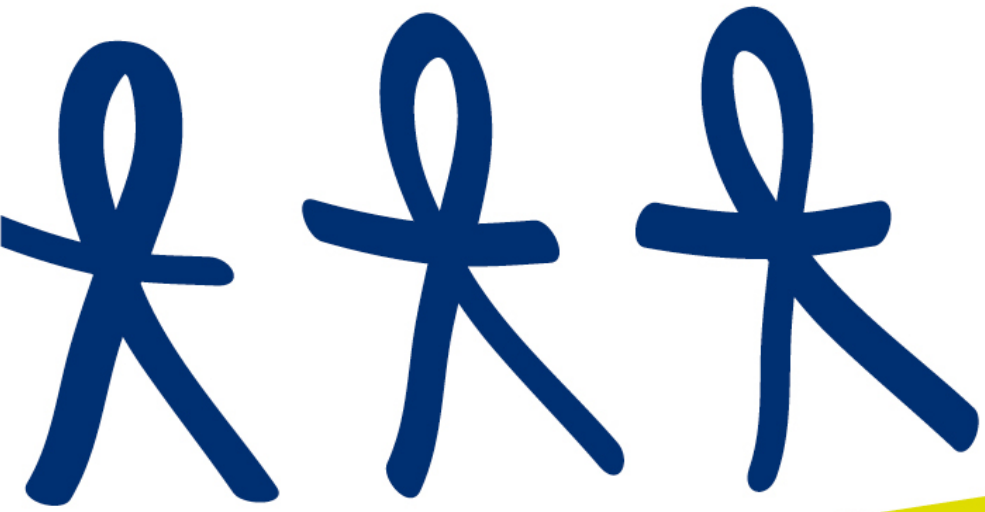
- Loïc Blondiaux : Le nouvel esprit de la démocratie aux éditions seuil
- Pierre Mahey : Pour une culture de la participation, édité par l'ADELS
- Yves Sintomer : La Démocratie participative aux éditions « la documentation française »

LISTE DES CONTRIBUTEURS

Ce document est l'aboutissement du travail de réflexion des 24 membres du Comité de suivi de la Charte de la participation (composé d'élus départementaux et de citoyens tarnais) ainsi que de 38 agents et cadres de la collectivité

Rachid BEN ABDELLAH, Gilles BERJONT, Nora BJORK, Chantal BOLON, Carole BONNET, Claudie BONNET, Jacques BOURGES, Jessica BOUSQUET, Jean-Michel BOUYSSIE, Sandy BRESSOLES, Heidi BRETHES, Danielle CABROLIER, Sylvian CALS, Jean-Claude CAMPREDON, Séverine CANTALOUBE, Sandrine CARME, Chantal CAUSSE, Serge CAZALS, Samuel CEBE, Emilie CUQ, Véronique DALENS, Maya DE CHANTERAC, Daniel DEHEURLES, Catherine DELAHAYE-MARZIN, Claire DELTOR, Camille DEMAZURE, Jean-Louis DE TORRES, Andrée DOUMERC, Alain FAFEREK, Xavier FLOUTARD, Roland FOISSAC, Valérie FOURMENT-ENJALBERT, Daniel GASSON, Sabine GAYRAUD, Jean-Louis GRANIER, Marie-Pierre GUIRAUD, Olivier LAFOSSE, Véronique LECHENET, Benoît LEVIANDIER, Patricia LIEGE, Sandrine MONTAGNE, Gisèle NAVAJAS, Catherine NOUVEL, Jacques PAGES, Aurélie PATRICE, Marie-Noëlle POMMIE, Philippe RESSIGEAC, Camille RIEU, Nativité ROBLES, Christine RODIERE, Corinne ROQUES, Alain ROUQUIER PERRET, Flavien ROUSSEL, Claude SAGNES, Ovidiu SCOBAI, Corine STEINBACH, Christophe TESTAS, Véronique THERET, Brigitte VERGNES, Daniel VIALELLE, Michel VIDAL, Bernard VOLTZENLOGEL.

Il s'appuie par ailleurs sur la participation de près de 180 Tarnaises et Tarnais qui, au travers d'échanges et de propositions pour le développement de la démocratie participative, se sont inscrits dans une démarche de citoyenneté active.



www.tarn.fr

Contact

Chargée de mission Citoyenneté et Démocratie participative
Sandrine MONTAGNE
Tél : 05 67 89 63 16
Courriel : sandrine.montagne@cg81.fr

TARN
CONSEIL GENERAL